

**PENILAIAN PENGGUNA JASA PENERBANGAN TERHADAP  
PELAYANAN PT. ANGKASA PURA 1 NON AERONAUTIKA DI  
BANDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA**



**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Mencapai Gelar Ahli Madya  
Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran**

**Oleh :**

**Abigail Kristin Bararista**

**F3213001**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2016**

## **ABSTRAK**

### **PENILAIAN PENGGUNA JASA PENERBANGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT. ANGKASA PURA 1 NON AERONAUTIKA DI BANDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA**

**ABIGAIL KRISTIN BARARISTA**

**F3213001**

Penelitian Penilaian pelayanan pengguna jasa penerbangan pada perusahaan Angkasa Pura 1, Bandara Adisutjipto Yogyakarta ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimanakah penilaian penumpang terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang selama ini telah disediakan oleh perusahaan Angkasa Pura 1 di Bandara Adisutjipto Yogyakarta

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui penyebaran kuesioner dengan melibatkan pengguna yang pernah menggunakan jasa penerbangan di Bandara Adisutjipto Yogyakarta dalam kurun waktu 1 tahun terakhir. Data yang telah didapatkan kemudian diolah serta diinterpretasikan melalui modus serta presentase.

Menurut hasil penyebaran kuisisioner yang dilakukan pada 100 responden diketahui bahwa pengguna jasa penerbangan yang ada di Bandara Adisutjipto Yogyakarta menyatakan puas dengan pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh PT. Angkasa Pura 1 namun ada dimensi *assurance* di pelayanan bagasi check yang menunjukkan hasil dari responden kurang puas atas pelayanan yang telah diberikan ditinjau dari dimensi *assurance* tersebut menandakan kurang nya jaminan rasa aman dan kepercayaan pengguna jasa penerbangan terhadap pelayanan Bagasi Check.

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti berdasarkan kesimpulan yang telah dianalisis yaitu PT. Angkasa Pura sudah baik dalam memberikan pelayanan dan fasilitas selama penumpang berada di Bandara Adisutjipto Yogyakarta, namun perlu ditingkatkan lagi agar pengguna jasa lebih merasa nyaman dan aman atas ketersediaan pelayanan terlebih dalam aspek pelayanan Bagasi Check agar ditingkatkan kembali untuk segi keamanan untuk menciptakan kepercayaan pada pengguna jasa penerbangan.

Kata Kunci : Penilaian, Pelayanan, Dimensi Kualitas Pelayanan

## **ABSTRACT**

### **ASSESSMENT OF USER FLIGHT SERVICE TO QUALITY OF SERVICE PT. ANGKASA PURA 1 NON AERONAUTICS at the ADI SUCIPTO AIRPORT in YOGYAKARTA**

**ABIGAIL KRISTIN BARARISTA**

**F3213001**

The research of Assessment of service users on the company's Space Flight Service Pura1, Yogyakarta Airport has destinations to find out how the assessment of the quality of passenger services and facilities that had been provided by the company Angkasa Pura 1 at ADI Sucipto airport in Yogyakarta

The methods used in this research is through the dissemination of questionnaires by involving users who never used flight service at Yogyakarta's ADI Sucipto airport within 1 years. The data obtained are then processed as well as diintepretasikan through mode as well as a percentage.

According to the results of a questionnaire spread performed on 100 respondents noted that existing flight service users at the ADI Sucipto airport in Yogyakarta declared satisfied with services and facilities provided by PT Angkasa Pura 1 yet there is the dimension of the assurance in the baggage check service that shows results from respondents are less satisfied over the ministries that have been given in terms of the dimensions of the assurance that signifies his lack a sense of security and trust assurance service users against flight Luggage Check.

Advice that can be given by researchers based conclusions have been analyzed, namely PT. Angkasa Pura already good in providing the services and facilities for passengers are at the AdiSucipto airport in Yogyakarta, however, needs to be enhanced so that more service users feel comfortable and secure over the availability of the first Ministry in the Baggage Check service aspect so that the upgraded back to security to create confidence in the aviation service users.

Keywords: Assessment, Service, Dimensions of Quality Service


## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir dengan judul :

“PENILAIAN PENGGUNA JASA PENERBANGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT.ANGKASA PURA 1 NON AERONAUTIKA DI BANDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA”

Surakarta, Juli 2016

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



Siti Khoiriyah S.E., M.Si

NIP 197602062005012001

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir dengan judul:

“PENILAIAN PENGGUNA JASA PENERBANGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT.ANGKASA PURA 1 NON AERONAUTIKA DI BANDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA”

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, Juli 2016

Tim Penguji Tugas Akhir

Penguji

Drs.Muh Amien Gunadi,MP

NIP.195610231986011001



Pembimbing

Siti Khoiriyah S.E, M.Si

NIP 197602062005012001



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : Abigail Kristin Bararista  
NIM. : F3213001  
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran  
Judul Tugas Akhir (TA) : “PENILAIAN PENGGUNA JASA PENERBANGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT.ANGKASA PURA 1 NON AERONAUTIKA DI BANDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA”

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, ...02 Agustus 2016...

Mahasiswa



Abigail Kristin Bararista  
NIM. F3213001

## MOTTO

Tuhan akan mengangkat engkau menjadi kepala dan bukan menjadi ekor, engkau akan tetap naik dan bukan turun, apabila engkau mendengarkan perintah Tuhan Allahm, yang kusampaikan pada hari ini kaulakukan.

AMIN.

(Ulangan 28 : 13)

Semua Perempuan harus punya kecerdasan. Karena dunia terlalu keras jika hanya mengandalkan kecantikan.

Dipuji karena cantik memang menyenangkan, tetapi dikagumi karena prestasi jauh lebih membanggakan.

Berusahalah sedari sekarang, bekerja keras dan lakukan yang terbaik dalam hal apapun agar kamu bisa menjadi wanita yang patut dipilih, diperjuangkan dan dipertahankan.

(Abigail Kristin Bararista)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

- Untuk Tuhan Yesus Kristus yang teramat baik dan hebat dalam kehidupan saya
- Mama dan Daddy yang selalu mengajarkan saya menjadi “woman” not “girl” mensupport saya dan membebaskan saya berinovasi dan bertumbuh positif.
- Eyang putri yang selalu mendukung saya didalam doa
- Sahabat ku yang sudah ku anggap sebagai keluarga dan adik Intan Putri Mayangsari, Prizkila Nataya Paramitha, Enrieka Yosefina, Prizkila Novarisa, Shinta Astari Dianza
- Untuk teman-teman manajemen pemasaran terkhusus Satrio, Sigit, Topan terimakasih atas support dan perhatian yang sangat besar sampai saya tetap bersemangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini
- Yang selalu mensupport dan mendoakan saya tiap pagi lewat telp walau jauh disana Yusuf Manggala Adityatama
- Teman-Teman Manajemen Pemasaran 2013
- Seluruh Staff PT.Angkasa Pura 1 Adisutjipto mba Fani, mba Siwi, Bp. Made, Bp. Alif yang sangat baik menerima saya untuk magang di PT.Angkasa Pura
- Mbak Wati yang sudah dianggap sebagai keluarga kami karena perhatiannya yang sangat besar sedari saya kecil



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan ucap syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan kelimpahanNya di dalam hidup saya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir kali ini penulis mengambil judul:

“PENILAIAN PENGGUNA JASA PENERBANGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT.ANGKASA PURA 1 NON AERONAUTIKA DI BANDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARTA”.

Tugas akhir ini disusun guna memenuhi syarat – syarat mencapai gelar Ahli Madyapada program Diploma III Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam Penulisan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan, hal ini disebabkan karena masih adanya keterbatasan waktu serta kemampuan dalam diri penulis. Oleh karena itu segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Dengan segala kerendahan hati penulis tidak lepas dari keterlibatan semua pihak yang telah membantu penyelesaian Tugas Akhir ini, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Hunik Sri Runing S,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Drs. Moh Amien Gunadi, MP selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universita Sebelas Maret Surakarta.

3. Siti Khoiriyah, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan Tugas Akhir ini yang dengan segenap hati memberikan bimbingan kepada penulis.
4. Pram Suryanadi, S.E.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memantau anak didiknya selama perkuliahan.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
6. Ibu Fanny, Mba Siwi selaku staff Sales Departement, Property and Advertising Section
7. Bp.Made selaku Departement Head Marketing PT.Angkasa Pura 1
8. Bp. Alif Hidayat selaku Departemen Head PT.Angkasa Pura 1
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu – persatu yang telah banyak membantu kelancaran penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran sesuai yang telah penulis sampaikan pada pernyataan sebelumnya yang bersifat membangun sebagai koreksi Tugas Akhir. Harapan penulis semoga Laporan Praktek Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis serta pembaca.Surakarta, 19 Juli 2016

Penulis

Abigail Kristin Bararista

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Abstrak .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iv
Halaman Pengesahan.....	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii

## BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Metode Penelitian.....	5

## BAB II LANDASAN TEORI .....

13

A. Pengertian Jasa .....	13
1. Definisi Jasa .....	13
2. Karakteristik Jasa .....	14
3. Kualitas Jasa.....	15
4. Dimensi Kualitas Jasa .....	17

5. Definisi Penilaian .....	18
6. Kepuasan Konsumen.....	19
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	20
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	20
1. Sejarah Singkat Bandara Adisutjipto .....	20
2. Visi dan Misi Perusahaan .....	22
3. Tujuan Perusahaan .....	23
4. Logo PT.Angkasa Pura I .....	24
5. Produk Pelayanan Jasa Kebandar Udara .....	25
6. Susunan Organisasi.....	26
7. Spesifikasi Bandara .....	31
8. Fasilitas Bandara .....	34
9. Maskapai Penerbangan dan Rute yang dijalani.....	35
10. Penghargaan.....	36
B. Laporan Magang.....	37-40
C.Analsis dan Pembahasan .....	41
BAB IV PENUTUP .....	41
A.Kesimpulan.....	60
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Table 3.1 Tabel Kegiatan Magang .....	38
Tabel 3.2 Tabel Koresponden berdasarkan jenis kelamin.....	41
Tabel 3.3 Tabel Responden berdasarkan jenis usia.....	42
Tabel 3.4 Tabel Responden berdasarkan Profesi .....	43
Tabel 3.5 Tabel Responden berdasarkan penghasilan.....	44
Table 3.5 Profil Koresponden yang Pernah Menggunakan Jasa Penerbangan.....	45
Tabel 3.6 Tabel Hasil Penilaian Dimensi Tangibel.....	47
Tabel 3.7 Tabel Hasil Penilaian Dimensi Reliability .....	50
Tabel 3.8 Tabel Hasil Penilaian Dimensi Responsiveness.....	53
Tabel 3.9 Tabel Hasil Penilaian Dimensi Assurance .....	56
Tabel 3.10 Tabel Hasil Penilaian	